

## **[事案 25-10] 解約手続無効請求**

・平成 25 年 9 月 25 日 裁定打切り

### **<事案の概要>**

契約者かつ被保険者である夫が、死亡の直前の入院中に行った解約は、正確な判断ができない状態で行われたものであるとして、解約の無効を求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

契約者である夫は平成 4 年 3 月に年金保険、平成 15 年 8 月に養老保険にそれぞれ加入したが、悪性神経鞘腫での入院中の平成 22 年 9 月に両契約を解約した後、同年 10 月に死亡した。以下の理由により、本解約を取り消してほしい。

- (1) 契約者は、解約時には、正確な判断ができない状態であったので、解約は無効である。
- (2) 契約者が死亡することが分かっていたのであるから、保険会社の担当者は、解約を引き留めるアドバイスをすべきであった。

### **<保険会社の主張>**

平成 22 年 9 月に解約手続のために保険会社の担当者が入院中の契約者を訪問した際には、会話に支障はなく、解約の意思も明確に確認しており、契約者の意思能力に問題がなかった。よって、解約手続は有効であり、申立人の請求に応じることはできない。

### **<裁定の概要>**

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり判断し、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 32 条 1 項 3 号にもとづき、裁定打切り通知にその理由を明記し、裁定手続を打ち切ることとした。

- (1) 本件では、解約時における契約者の意思能力の有無が問題となり、その判断にあたっては、契約者がどのような経緯や理由で解約をしたのか、解約時における契約者と保険会社担当者のやり取りの内容、契約者の病状などを判断することが必要となる。
- (2) 保険会社の担当者らは、解約の経緯は以下のとおりであった旨主張している。
  - ①解約日の 1 週間ほど前、契約者から解約した場合の解約返戻金の問い合わせの電話があり、契約者はその金額を聞いて解約手続を行う意思を示した。
  - ②解約当日、担当者は契約者の入院先を訪れ、契約者が解約請求書を自署することが困難であったことから、代筆した。なお、解約請求書には、担当者が代筆した旨の手書きの記載、契約者および担当者の押印がある。
  - ③解約手続の後、契約者から解約を保留してほしい旨の電話があったが、その翌週に担当者が契約者に電話をし、解約する意思の確認を取った上で解約手続を進めた。
- (3) 申立人（契約者の妻）は、解約手続当時、契約者は単独で電話ができる状態ではなかったとして、契約者の電話での会話の存在を否定している。
- (4) 本契約の解約の理由について、保険会社は、契約者が入院費用を賄うためであったと主張する一方、申立人は、契約者は別の医療保険等により入院費用を賄うことができた

主張しており、契約者がどのような理由で解約をすることになったか、契約者の意思を慎重に判断する必要がある。

- (5) 医療記録によれば、契約者は看護師との間で日常的な会話をしていることは認められるが、痛み止めの麻薬を処方されていることや、認知・理解力に問題がある旨の記載があることから、契約者の意思能力に問題が生じる可能性が無かったとは言えない。
- (6) 本件のように事実関係の対立が顕著であり、契約者が死亡しており契約者自身から事情を聴取することができないような事案においては、慎重な事実認定が要請され、宣誓のうえ、証人については刑事罰の制裁を背景とし、保険会社の反対尋問権も保障される裁判手続（訴訟）において、申立人、保険会社担当者、病院関係者等の証人尋問手続を経て、慎重に事実関係を確認すべきであるが、裁判外紛争処理機関である当審査会にはそのような権限がないことから、公正かつ適正な判断を行うためには、本件は裁判所における訴訟による解決が適当であり、当審査会において裁定を行うことは適当でないと判断する。